



Rapport

Datum: 1 juni 2001

Rapportnummer: 2001/154

Klacht

Verzoekster klaagt over de lange tijd die de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 nodig heeft voor het opvoeren voor de omzetbelasting van twee door haar aangemelde startende ondernemingen. Zij wijst er op dat zij de formulieren 'Opgaaf startende onderneming' al op 14 september 2000 aan de Belastingdienst heeft doen toekomen.

Verzoekster klaagt er voorts over dat de aangemelde ondernemingen tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (8 november 2000) nog niet konden beschikken over de - omvangrijke - teruggaven omzetbelasting over het derde kwartaal 2000.

Beoordeling

A. Algemeen

1. Verzoekster meldde op 2 of 3 augustus 2000 telefonisch een tweetal nieuwe ondernemingen aan als belastingplichtigen voor de omzetbelasting bij de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1. De Belastingdienst stuurde in reactie daarop aan beide nieuwe ondernemingen een formulier 'Opgaaf startende onderneming'. De formulieren werden verstuurd op of omstreeks respectievelijk 28 augustus en 8 september 2000.

De Belastingdienst ontving de ingevulde formulieren van beide ondernemingen retour op of omstreeks 2 oktober 2000.

De Belastingdienst beoordeelde de ingevulde formulieren op 27 oktober 2000 en voerde op die datum de beide ondernemingen in zijn systeem op als belastingplichtigen voor de omzetbelasting.

Gedagtekend 27 oktober 2000 stelde verzoekster in de vorm van een brief voor de beide ondernemingen een aangifte op voor de omzetbelasting over het derde kwartaal 2000. De aangiften vermeldden door de beide ondernemingen terug te ontvangen bedragen van respectievelijk f 106.859 en f 20.211. In de aangiften in briefvorm vermeldde verzoekster ten behoeve van de betaling teruggaaf ook de bankrekeningnummers van de beide ondernemingen.

In het dossier van de Belastingdienst bevindt zich niet het origineel van de briefaangifte van 27 oktober 2000. In de periode na 27 oktober 2000 drong verzoekster herhaaldelijk, zowel schriftelijk als telefonisch, aan op een snelle uitbetaling van de door de beide ondernemingen te ontvangen bedragen. Op 7 november 2000 ontving de Belastingdienst per fax een kopie van de aangifte in briefvorm.

De teruggaafbeschikkingen zijn door de Belastingdienst opgemaakt met dagtekening 17 november 2000 en de uitbetaling van de betrokken bedragen vond plaats op of kort na 24 november 2000.

B. Ten aanzien van de tijd benodigd voor het opvoeren

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de lange tijd die de Belastingdienst nodig heeft gehad voor het opvoeren voor de omzetbelasting van de twee door haar aangemelde nieuwe ondernemingen

2. De Belastingdienst is van mening dat de verzending van de formulieren 'Opgaaf gegevens startende onderneming' na de telefonische aanmelding van 2 of 3 oktober sneller had kunnen gebeuren dan thans is gebeurd. De Belastingdienst wijt de ontstane vertraging aan het feit dat een en ander plaatsvond tijdens de vakantieperiode.

Voor de ontstane behandelingsduur na de ontvangst van de ingevulde formulieren 'Opgaaf gegevens startende onderneming' wijst de Belastingdienst op de noodzaak een aantal administratieve handelingen te verrichten alvorens de ingevulde gegevens kunnen worden beoordeeld. Een periode van drie tot vier weken is volgens de Belastingdienst normaal. De Belastingdienst wijst er in dit verband verder nog op dat er in het jaar 2000 ruim 20.000 van dergelijke formulieren zijn ontvangen.

3. Ingevolge de doelstelling zoals deze is geformuleerd in het Bedrijfsplan 1998-2002 dient de Belastingdienst er naar te streven dat een nieuwe onderneming binnen een maand nadat de benodigde gegevens bij hem bekend zijn, als belastingplichtige is opgevoerd.

In het geval van verzoekster waren de benodigde gegevens op 2 oktober 2000 bij de Belastingdienst bekend. Op deze datum kon de Belastingdienst immers beschikken over de ingevulde formulieren 'Opgaaf gegevens startende onderneming'. De Belastingdienst heeft de beide nieuwe ondernemingen in zijn bestand opgevoerd als belastingplichtige voor de omzetbelasting op 27 oktober 2000, derhalve binnen een maand na ontvangst van de ingevulde formulieren.

In zoverre kan dan ook niet worden gezegd dat de Belastingdienst te traag heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

4. Het is echter niet juist dat de Belastingdienst de formulieren 'Opgaaf gegevens startende onderneming' na de telefonische melding van verzoekster op 2 of 3 augustus 2000 pas op respectievelijk 28 augustus en 8 september 2000 aan de nieuwe ondernemingen heeft toegezonden. De door de Belastingdienst aangevoerde omstandigheid dat een en ander zich afspeelde gedurende de vakantieperiode is geen rechtvaardiging voor een vertraging van ruim drie weken respectievelijk ruim een maand bij een eenvoudige handeling als het

toezenden van een formulier, ook niet als voor de toezending een administratieve handeling als bijvoorbeeld registratie daarvan nodig zou zijn. Alleen al met het oog op het belang dat nieuwe, vaak niet kapitaalkrachtige ondernemingen zoals in dit geval de door verzoekster aangemelde ondernemingen, in veel gevallen hebben bij een snelle teruggaaf van de omzetbelasting over de aanvangsinvesteringen van de nieuwe onderneming, mag van de Belastingdienst tenminste verwacht worden dat de bedoelde formulieren ten hoogste enkele dagen na de eerste melding van een nieuwe onderneming worden verzonden. Een andere handelwijze getuigt van onvoldoende oog voor de zojuist aangeduide belangen van nieuwe belastingplichtigen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van het tijdstip van uitbetalen van de teruggaven omzetbelasting

Nu de Belastingdienst de teruggaafbeschikkingen over het derde kwartaal 2000 heeft opgemaakt met dagtekening 17 november 2000 kan niet gezegd worden dat de Belastingdienst nà het opvoeren van de nieuwe ondernemingen als belastingplichtigen voor de omzetbelasting verwijtbaar te traag heeft gehandeld. Een termijn van drie weken kan in het algemeen niet worden aangemerkt als aanzienlijk te lang voor het opmaken van dergelijke beschikkingen. Daarbij is van belang dat, zoals blijkt uit de telefonische mededelingen van een medewerker van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman, ook na het opvoeren van de nieuwe ondernemingen als belastingplichtige voor de omzetbelasting op 27 oktober 2000, nog een aantal administratieve handelingen moest worden verricht alvorens te kunnen overgaan tot verwerking van de aangiften.

Voorts kan daarbij in het midden blijven wat er is gebeurd met het origineel van de briefaangifte van 27 oktober 2000. Uit de telefonische informatie van de Belastingdienst komt immers naar voren dat de ontvangst op 27 oktober 2000 van deze aangiften niet zou hebben kunnen leiden tot een versnelling van de teruggaven vanwege de administratieve handelingen die daaraan vooraf dienden te gaan.

Voorts was het weliswaar niet nodig geweest om, zoals de Belastingdienst heeft gedaan, om na het opmaken van deze beschikkingen nog te wachten met het uitbetalen van de betrokken teruggaven op de rekeningnummers van de nieuwe ondernemingen omdat deze immers reeds waren vermeld in de aangifte per brief, maar nu de uitbetaling desondanks reeds heeft plaatsgevonden op of kort na 24 november 2000 kan niet gezegd worden dat deze handelwijze heeft geleid tot een te grote vertraging in de betaling of dat de Belastingdienst onvoldoende voortvarend heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Ten aanzien van het niet toekennen van een rentevergoeding aan verzoekster wordt ten overvloede het volgende opgemerkt.

De Belastingdienst merkt terecht op dat verzoekster niet in aanmerking komt voor een in de belastingwetgeving geregelde rentevergoeding. Voor een rentevergoeding door de Belastingdienst uit coulance is in dezen geen aanleiding. Weliswaar kan de Belastingdienst worden verweten dat de uitbetaling van de teruggaven omzetbelasting over het derde kwartaal 2000 vertraging heeft opgelopen doordat de formulieren 'Opgaaf gegevens startende onderneming' te laat aan verzoekster zijn toegezonden, maar daartegenover staat dat verzoekster deze formulieren niet heeft ingeleverd binnen de gevraagde termijn van twee weken en dusdoende zelf ook heeft bijgedragen aan de vertraging in de uitbetaling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond, behoudens voorzover deze betrekking heeft op het tijdstip van toezenden van de formulieren 'Opgaaf startende onderneming'. Op dit laatste punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 8 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de Stichting X te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoekster noch de Belastingdienst gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster meldde op 2 of 3 augustus 2000 telefonisch bij de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 (hierna: de Belastingdienst) een tweetal nieuwe ondernemingen aan als belastingplichtigen voor de omzetbelasting.
2. Naar aanleiding van deze telefonische aanmelding zond de Belastingdienst aan de eerste van beide nieuwe ondernemingen op of omstreeks 28 augustus 2000 een formulier 'Opgaaf startende onderneming'. Aan de andere onderneming verzond hij een dergelijk formulier op of omstreeks 8 september 2000. Op de formulieren werd verzocht deze binnen veertien dagen na ontvangst weer terug te sturen.
3. Beide formulieren werden na invulling, op 28 september 2000 namens verzoekster ondertekend en op 2 oktober 2000 door de Belastingdienst geboekt als binnengekomen.
4. De Belastingdienst beoordeelde de beide binnengekomen formulieren 'Opgaaf startende onderneming' op 27 oktober 2000 en voerde de beide ondernemingen op dezelfde dag in in het bestand van de Belastingdienst.
5. Eveneens op 27 oktober 2000 deed verzoekster in de vorm van een brief aangifte voor de omzetbelasting voor beide ondernemingen. Zij schreef het volgende:

"...Voor het 3e kwartaal 2000 willen wij aangifte omzetbelasting doen middels deze brief, omdat (...) aangiftebiljetten nog niet ontvangen zijn, terwijl ons wel al bovenstaand stamnummer is toegekend.

3e kwartaal 2000

(...)

terug te ontvangen door (de eerste onderneming; N.o.) f 106.859

3e kwartaal 2000

(...)

terug te ontvangen door (de tweede onderneming; N.o.) f 20.211

Zoals eerder telefonisch aangegeven: de vertraging die wij hebben opgelopen doordat er nog geen stamnummers waren toegekend is heel vervelend, daar het daardoor ontstane cashflowprobleem ervoor zorgt dat onze film (tijdelijk) niet gefinancierd is, waardoor we crewleden en leveranciers op betaling moeten laten wachten.

Kunt u ons z.s.m. laten weten wanneer wij bovenstaande bedragen op de volgende rekeningnummer mogen verwachten?

(de eerste onderneming; N.o.) Rabobank reknr: (...)

(de tweede onderneming; N.o.) Rabobank reknr: (...)

..."

6. Met dagtekening 17 november 2000 werden de teruggaafbeschikkingen over het derde kwartaal 2000 voor beide aangemelde nieuwe ondernemingen door de Belastingdienst opgemaakt.

7. De ontvanger van de Belastingdienst maakte de terug te geven bedragen op 24 november 2000 aan de beide ondernemingen over.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

In haar verzoekschrift schreef verzoekster nog het volgende:

"...

* (Na de aangifte per brief) zijn we zelf gaan bellen over wanneer mogelijke betaling.

door de heer (K) werden we doorverwezen naar de afdeling uitbetaling

die de bal weer terugspeelde door te zeggen dat hij niks kan doen zolang de andere afdeling het toegekende stamnummer niet heeft geactiveerd en dat ik betaling 'de komende weken' niet hoefde te verwachten.

* op aanraden afdeling uitbetaling een brief naar 'klantmanager' (M) (ook per fax) met kopieën briefaangifte, waarin verzocht wordt om een zo spoedig mogelijke afhandeling + graag een reactie op mijn brief/fax.

* bij uitblijven van die reactie, zelf de daarop volgende dag onze klantmanager (M) gebeld

die meteen wist waar het over ging, meldde dat hij voor 1 van de ondernemingen al zijn handtekening had gezet en dat gegevens over de andere onderneming nog even zouden moeten worden opgevraagd.

* gevraagd: "maar wanneer kunnen we nu werkelijke betaling tegemoet zien?"

"ja, dat valt niet zo 1,2,3, te zeggen, daar kunnen wel weer eens 'een paar weken' overheen gaan"

* gevraagd: "wat duurt er dan precies nog een paar weken?"

"het invoeren in onze computer (de nummers zijn overigens al geactiveerd) het doorsturen voor goedkeuring naar Apeldoorn, en het antwoord van Apeldoorn hier weer verwerken. Minimaal 3 weken dus."

* (M) nogmaals proberen uit te leggen dat de zeer trage behandeling van e.e.a. door de belastingdienst ons in grote problemen brengt. En of hij geen enkele mogelijkheid zag - gezien de omstandigheden - om e.e.a. te versnellen.

- "dat zeg ik toch: nee, 3 weken minstens" en "dat is uw probleem mevrouw".

(...)

Wat wil ik van de Nationale ombudsman?

- een berisping naar de belastingdienst toe en een verzoek - met klem - om onmiddellijke telefonische betaling, minimaal verhoogd met wettelijke rente over 7 weken..."

C. Standpunt Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1

1. Bij het verzoek om op de klacht te reageren, werd onder meer de volgende vraag aan de Belastingdienst gesteld:

"Ik verzoek u daarbij in te gaan op de door verzoekster gevraagde rentevergoeding.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst per faxbericht van 5 december 2000 het volgende weten:

"...Verzending ON 24 (het formulier 'Opgaaf gegevens startende onderneming; N.o.) na telefonische aanmelding had sneller kunnen gebeuren, echter rond vakantietijd.

Klant heeft formulier resp. 5 weken en 3,5 week onder zich gehouden. Heeft na binnenkomst ON 24 binnen 4 weken OB-nummers gekregen. Afdoening RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers; N.o.) kan niet sneller, heeft te maken met vullen WLO en wachten op mutabon. Hier gaan altijd enige dagen overheen..."

3. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst in een brief van 10 januari 2001 nog het volgende weten:

"...

Belanghebbenden hebben geen recht op heffingsrente daar de teruggaaf is verleend en betaald in het zelfde jaar binnen drie maanden na afloop van het tijdvak waarover het verzoek is ingediend. Artikel 30 f, lid 3, letter d ten 2e van de Algemene wet inzake rijksbelastingen is hier van belang. Wettelijk gezien is er derhalve geen basis voor vergoeding van heffingsrente.

(...)

Nadat een formulier retour komt dienen er enige administratieve handelingen te worden verricht, zoals het binnenboeken, beoordeling van de competentie en nakijken of alle gegevens en bescheiden zijn bijgevoegd. Hierna is een post klaar ter beoordeling. De termijn van 3 tot 4 weken voordat een post is beoordeeld, is een normale termijn van afhandeling. In het jaar 2000 zijn er ruim 20.000 verzoeken binnengekomen, vandaar dat de beoordelingstermijn kan verschillen.

De beide nieuwe ondernemers zijn per 27 oktober opgenomen in BvR (Beheer van Relaties; N.o.). De aangiften omzetbelasting zijn door de belastingdienst ontvangen op 7 november 2000. De dagtekening van de beide teruggaafbeschikkingen is 17 november 2000. De betalingen door de ontvanger zijn geschied na ontvangst van de rekeningnummers van de nieuwe ondernemers en wel op 24 november 2000..."

4. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst in een brief van 7 februari 2001 nog het volgende weten"

"...

In mijn brief vermeld ik dat de aangiften omzetbelasting zijn ontvangen op 7 november 2000. Het betreft de aangiften in briefvorm, welke mij zijn toegefaxt door (verzoekster; N.o.). De aangifteformulieren zijn pas op 9 november aan de beide ondernemingen toegestuurd.

De aangifte in briefvorm is verwerkt zoals hierboven vermeld.

(...)

Bovenstaande in aanmerking nemende heeft belanghebbende geen recht op vergoeding van coulancerente, daar belanghebbende niet langer dan normaal (zie ook mijn brief van 10 januari 2000) op de teruggaaf heeft moeten wachten..."

5. Telefonisch verklaarde een medewerker van de Belastingdienst daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman nog het volgende:

de oorspronkelijke aangifte in briefvorm met dagtekening 27 oktober 2000 is niet in het dossier aanwezig;

het wel in het dossier aanwezige kopie is naar aanleiding van een telefonisch contact door verzoekster per fax toegezonden op 7 november 2000;

zelfs wanneer de aangifte in briefvorm reeds op 27 oktober 2000 zou zijn ontvangen, zou dit niet hebben geleid tot een versnelling van de procedure die leidde tot de teruggaven over het derde kwartaal 2000. De oorzaak hiervan is gelegen in de administratieve

handelingen die na het opvoeren van de nieuwe belastingplichtigen in Beheer van Relaties op 27 oktober 2000 met name nog moesten worden verricht in het omzetbelasting-systeem van de Belastingdienst alvorens kon worden overgegaan tot verwerking van de (eerste) aangiften.

Achtergrond

Bedrijfsplan 1998-2002 van de Belastingdienst

Bladzijde 20:

"...Opvoeren (van ondernemers; N.o.) vindt plaats uiterlijk één maand nadat de benodigde gegevens bij de Belastingdienst bekend zijn..."